

**HONORER LE SACRIFICE AVEC
DAVANTAGE QUE DES MOTS :**

**UNE NOUVELLE ORIENTATION POUR LES
ANCIENS COMBATTANTS ET LE MINISTÈRE DES
ANCIENS COMBATTANTS EN ÉCOUTANT
DIRECTEMENT LES ANCIENS COMBATTANTS,
LEURS FAMILLES ET LES EMPLOYÉS DE
PREMIÈRE LIGNE**

**PREMIER RAPPORT
(VERSION FINALE)
11 MAI 2010**

**SEAN BRUYEA
DÉFENSEUR DES DROITS DES ANCIENS COMBATTANTS ET
JOURNALISTE**

**DIFFUSION INAUGURALE DEVANT LE COMITÉ PERMANENT
DES ANCIENS COMBATTANTS DE LA CHAMBRE DES
COMMUNES**

Sommaire des recommandations

1. Que tous les employés du ministère des Anciens Combattants et en particulier ceux qui occupent des postes de tous les niveaux à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux soient tenus de travailler directement 40 heures par année avec des anciens combattants et des employés de première ligne y compris durant les jours « Apprenez à connaître vos anciens combattants »; ceux-ci regrouperont des anciens combattants et leurs familles venus raconter leurs expériences relativement aux programmes militaires et aux programmes du ministère des Anciens Combattants.
2. Que le ministère des Anciens Combattants établisse immédiatement une cible de 30 % d'anciens combattants pour l'ensemble de son personnel.
3. Que le ministère des Anciens Combattants désigne immédiatement « ancien combattant seulement » tous les postes libérés courants et futurs, y compris les postes de gestionnaire supérieur, en priorisant les anciens combattants invalides jusqu'à ce que la cible de 30 % soit atteinte.
4. Que le ministère des Anciens Combattants soit intégré au ministère de la Défense nationale, mais en tant qu'entité distincte et qu'il dispose d'un budget distinct pour veiller à ce que les exigences opérationnelles ne le privent pas de ressources pour « *les soins et la réadaptation* » des anciens combattants et de leurs familles.
5. Que le ministère des Anciens Combattants cesse immédiatement de remplir les postes libres à Charlottetown et qu'il redéfinisse tous les postes libres à l'Administration centrale pour qu'ils soient dorénavant à Ottawa.
6. Que le ministère des Anciens Combattants diminue progressivement ses opérations à Charlottetown principalement par attrition et départ à la retraite et qu'il transfère toutes les opérations relatives à la formulation de politiques et les opérations nationales à Ottawa.
7. Tous les changements des programmes et des avantages des anciens combattants doivent comprendre une consultation publique à grande échelle dirigée et surveillée par le Parlement au lieu des bureaucrates.
8. Que tous les bureaux régionaux gèlent le recrutement et réduisent graduellement les activités et que les descriptions des postes libres soient redéfinies en fonction des qualifications requises dans les bureaux de district et que les postes en question soient transférés aux bureaux de district pour leur fournir l'effectif dont ils ont très besoin.
9. Que l'on examine sérieusement la possibilité de supprimer 10 à 15 % des postes à l'Administration centrale et de transférer les postes redéfinis aux bureaux de district.
10. Que l'Administration centrale amorce immédiatement des consultations ouvertes (à moins que la confidentialité ne soit exigée) et extensibles auprès de tous les employés de première ligne pour réévaluer la façon dont ACC mène ses activités. Les changements qui en résulteraient doivent être intégrés avec les commentaires reçus des anciens combattants, des Forces

canadiennes et de leurs familles au cours de consultations ouvertes et extensibles.

11. Que des experts en productivité du secteur privé soient embauchés pour effectuer une évaluation dans l'ensemble d'ACC afin de déterminer si les postes à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux aident à fournir les services aux anciens combattants et à leurs familles ou s'ils créent simplement plus de procédures inutiles qui nuisent à tout le monde. Le bureau de district serait évalué en concomitance pour déterminer les augmentations nécessaires de l'effectif.
12. Que tous les employés de première ligne disposent immédiatement du pouvoir d'autoriser plus que de simples dispositifs médicaux spécialisés afin qu'ils puissent approuver de concert avec un gestionnaire d'équipe les programmes et les services à hauteur d'environ 5 000 à 10 000 \$.
13. Que les centres d'autorisation de traitement soient fermés et que leurs pouvoirs d'autorisation soient accordés aux bureaux régionaux une fois que les postes accrus des bureaux régionaux auront été comblés.
14. Que chaque conseiller de secteur et chaque agent du service à la clientèle travaillent dans une équipe qui comporte un poste d'employé de bureau spécial qui peut accomplir le travail de bureau et de saisie des données afin que les conseillers de secteur et les agents du service à la clientèle aient plus de temps pour interagir avec les clients et gérer leurs cas.
15. Que le Parlement et ACC reconnaissent officiellement que les anciens combattants et leurs familles sont ceux qui comprennent le mieux ce dont ils ont besoin du Canada (y compris des programmes d'ACC) et que les anciens combattants et leurs familles sont ceux qui comprennent le mieux comment communiquer avec les anciens combattants et leurs familles à propos des programmes d'ACC.
16. Que la majorité des postes de communication d'ACC dans les secteurs du souvenir, des programmes, de la politique et du traitement soient occupés par des anciens combattants et des membres de familles d'anciens combattants.
17. Qu'un programme de communication particulier à l'intention de la fonction publique soit mis en œuvre et qu'il comprenne un après-midi de formation donnée par des anciens combattants et des membres des Forces canadiennes sur ce qui rend le service militaire si différent d'un autre poste syndiqué dans la fonction publique fédérale.
18. Qu'un programme de communication pancanadien soit mis en œuvre pour expliquer les coûts de la guerre, les sacrifices faits par tous, y compris par ceux qui rentrent blessés, et la différence entre un emploi civil et un emploi militaire. Le programme expliquerait ensuite pourquoi les anciens combattants invalides reçoivent des prestations différentes et plus exhaustives que celles incluses dans un régime d'assurance ou que celles des fonctionnaires fédéraux.

19. Que des programmes précis soient élaborés à l'intention des anciens combattants invalides des Forces canadiennes (et de leurs familles) qui ont quitté les Forces avant le 1^{er} avril 2006, en vue d'améliorer leur qualité de vie et d'aider ceux qui veulent retourner au travail.
20. Que des programmes d'emploi soient conçus pour fonctionner en étroite collaboration avec toutes les tailles et les genres d'employeurs en vue de mettre sur pied des programmes de type coopératif pour faciliter l'acclimatation, l'acquisition d'expérience des anciens combattants invalides et pour les aider à faire un choix de carrière.
21. Que des régimes de retour au travail graduel soient mis sur pied pour permettre aux anciens combattants invalides d'entrer dans la fonction publique, à tous les niveaux de gouvernement, dans les universités et dans le secteur privé, incluant toutes les tailles et les types d'entreprises. Les subventions salariales et les objectifs d'emploi peuvent faire l'objet d'ententes avec les employeurs.
22. En vue de restaurer le contrat sacré et la confiance solennelle entre le Canada et sa génération oubliée, que le premier ministre en poste envisage de présenter des excuses aux membres de cette génération oubliée et à leurs familles. Ces excuses pourraient être semblables à celles reçues par les autochtones dans des pensionnats et les victimes des camps d'internement japonais. Ces excuses annonceraient simplement l'ouverture de la rénovation des programmes et des avantages pour aider ceux qui désirent obtenir de l'aide.
23. Qu'un groupe de travail constitué de défenseurs des anciens combattants invalides, d'anciens combattants invalides, de leurs familles, de dirigeants communautaires et de dirigeants d'entreprise, de spécialistes en réadaptation et de psychologues et de psychiatres soit immédiatement mis sur pied pour élaborer des programmes visant à améliorer la qualité de vie des membres de cette génération oubliée et à les aider à retourner dans la société et au travail.
24. Que toutes les prestations d'invalidité soient garanties pour assurer la base de sécurité nécessaire pour faire le pas très difficile du retour à la population active et à l'intégration la plus complète possible à la société.
25. Que les régimes d'invalidité de longue durée y compris le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et la compensation pour perte de revenus de la NCAC soient restructurés pour que plutôt que d'avoir des périodes fixes de réadaptation, les programmes combrent la perte de revenus indéfiniment tout en diminuant graduellement la compensation reçue afin d'inciter les anciens combattants invalides à conserver les revenus gagnés.
26. Que le Comité permanent des anciens combattants exige à l'unanimité la cessation immédiate des déductions injustes des prestations d'invalidité de longue durée du RARM.

27. Que toutes les récupérations fiscales, associées à la **pension d'invalidité du Régime des pensions du Canada**, des pensions des Forces canadiennes des bénéficiaires des prestations d'invalidité du Régime des pensions du Canada cessent immédiatement.
28. Que le gouvernement fédéral amorce des discussions en vue de renégocier les récupérations fiscales des **pensions de retraite du RPC**.
29. Que le montant forfaitaire fixé dans la Nouvelle Charte des anciens combattants soit immédiatement remplacé par une prestation d'invalidité mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions*.
30. Que l'on commence à verser aux bénéficiaires de la somme forfaitaire fixée dans la Nouvelle Charte des anciens combattants des pensions d'invalidité mensuelles aux termes de la *Loi sur les pensions* incluant des montants pour le conjoint et les enfants s'il y a lieu tout en déduisant le montant suivant mensuellement : la somme forfaitaire versée jusqu'ici est convertie mathématiquement en un revenu mensuel conformément aux normes de l'industrie des assurances relatives à des calculs semblables (puis déduire ce montant de ce que l'ancien combattant ou le survivant aurait reçu autrement dans le cas d'une pension mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions* pour le même niveau d'invalidité plus les montants additionnels pour le conjoint et les enfants).
31. Que tous les bénéficiaires d'une somme forfaitaire reçoivent obligatoirement des conseils financiers équivalant à au moins 500 dollars ou 0,5 % de la somme forfaitaire (selon celui des deux qui est le plus élevé) annuellement conformément aux coûts moyens en vigueur dans le secteur pour un conseiller financier.
32. Que les 299 recommandations contenues dans le rapport du GCNCAC et les quatre rapports du GCBS soient mises en œuvre.
33. Que le mandat du bureau de l'ombudsman des anciens combattants soit complètement réécrit afin qu'il corresponde à chacune des 20 recommandations formulées dans le rapport du Comité parlementaire intitulé *Un recours pour les anciens combattants : Mandat pour l'Ombudsman des anciens combattants*.
34. Que le Comité des anciens combattants et ACC examinent soigneusement le premier rapport publié au Canada de l'ombudsman sur ACC (*le rapport VOICE*) pour veiller à ce que les recommandations existantes soient mises en œuvre et que les nombreuses observations relatives aux secteurs à problèmes dans les opérations et les interactions d'ACC soient correctement abordées, soit par de nouvelles politiques soit par une nouvelle législation.
35. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux rendent compte au Ministre afin d'éviter que leur indépendance ne soit compromise par des fonctionnaires (d'ACC).

36. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux incluent des défenseurs des droits des anciens combattants, parce que ces défenseurs sont près librement et directement de beaucoup d'intéressés qui ne sont pas représentés. Et la loyauté de ces défenseurs se situe uniquement à l'endroit du bien-être des anciens combattants et de leurs familles et non envers des processus bureaucratiques ou des affiliations de groupes ou professionnelles, ou tout cela.
37. Que les rapports actuels et futurs du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux soient immédiatement rendus publics et faciles à consulter tout comme le font les groupes consultatifs aux États-Unis.
38. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux disposent d'une durée illimitée pour s'acquitter de leur mandat.
39. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux échangent entre eux leurs présidents et leurs membres tous les deux ou trois ans et qu'ils dispersent leurs remplacements pour ne pas perdre les connaissances institutionnelles.
40. Que les procès-verbaux et les témoignages produits durant les réunions du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants et du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux soient immédiatement rendus publics à moins que le témoignage des témoins ne soit confidentiel.

Introduction

Je suis un défenseur des droits des anciens combattants et un journaliste. Je suis également un ancien combattant invalide et un client du ministère des Anciens Combattants (ACC). Depuis plus de dix ans que je fais valoir nos droits, j'ai eu l'honneur de consulter des centaines d'anciens combattants, des membres actifs des Forces canadiennes (FC) et des membres de leur famille, des médecins praticiens, des journalistes et d'autres travailleurs des médias, des employés d'ACC, des politiciens, des employés d'autres ministères fédéraux des citoyens canadiens et de travailler avec eux. Le point de vue de tous ces gens a été très précieux et a évidemment contribué à ma compréhension du contrat social avec le Canada et de l'obligation de celui-ci de s'occuper des anciens combattants et de leurs familles.

Le présent rapport fait état de leurs observations et de leurs points de vue à la fois sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) et sur les problèmes à ACC qui ont mené au boiteux processus de création de la NCAC et à son résultat hautement critiquable. Si la majorité de ces recommandations sont mises en œuvre, je crois que tous ceux qui ont contribué à ma compréhension de ce contrat social sacré conviendront que nos anciens combattants, les Forces canadiennes et leurs familles seront bien servis.

Le présent rapport est donc un essai persuasif sur le ministère des Anciens Combattants et sur la Nouvelle Charte des anciens combattants, reflétant les perspectives d'une vaste gamme de Canadiens concernés. J'espère présenter encore d'autres rapports.

La mission du Canada en Afghanistan a donné une poussée énorme et nécessaire aux changements visant à améliorer les soins et les traitements accordés aux membres des Forces canadiennes, et dans une beaucoup moindre mesure, aux anciens combattants et à leurs familles. En juillet 2011, la mission de combat prendra fin. À ce moment-là, il est probable que les questions touchant les militaires et les anciens combattants vont être reléguées au second plan, malgré les exigences et le rythme des opérations militaires comme celle d'Haïti et les autres missions internationales. Cette situation pourrait s'avérer désastreuse pour les programmes destinés aux anciens combattants étant donné qu'ACC est au moins dix ans en arrière des initiatives des FC.

Par conséquent, toutes les recommandations majeures doivent être en place en juillet 2011 au plus tard ou autrement le gouvernement du Canada sera capable encore une fois d'oublier ses anciens combattants sauf le 11 novembre et la minute ou deux durant laquelle nous nous acquittons chaque année de notre devoir de beaux discours envers tous ceux qui ont tant sacrifié au nom du Canada.

Je remercie tous ceux qui ont collaboré avec moi pour que je puisse formuler ces recommandations. Je remercie spécialement ma femme et mes amis de m'avoir si bien soutenu.

Section A : Changements fondamentaux au ministère des Anciens Combattants

Le ministère des Anciens Combattants (ACC) est le seul ministère fédéral dont l'Administration centrale est située à l'extérieur d'Ottawa. ACC est aussi, à part le ministère des Affaires indiennes et du Nord canadien, le seul ministère responsable d'une partie très précise culturellement de la population canadienne. Au département américain des anciens combattants (DVA), les anciens combattants représentent plus de 30 % de l'effectif, incluant 25 000 anciens combattants invalides. Même avec ces chiffres impressionnants, le gouvernement américain veut que plus d'anciens combattants travaillent au DVA et au gouvernement fédéral en général. Il n'existe pas de tels buts au gouvernement canadien.

L'on dit que le ministère des Anciens Combattants ne compte pas un seul ancien combattant parmi ses cadres supérieurs (niveau EX et supérieur) et le Ministère est incapable d'indiquer précisément combien d'anciens combattants font partie de l'unité de négociation collective, à savoir tous des employés de niveau inférieur à EX.

Chaque ministère du gouvernement fédéral du Canada est tenu selon les directives de la Commission de la fonction publique d'employer des minorités visibles, des autochtones, des femmes et des personnes handicapées. Les ministères sont plus particulièrement tenus d'embaucher soit des personnes possédant des connaissances sur la population qu'elles représentent ou qu'elles servent, soit des personnes qui ont étudié dans le domaine.

Par exemple, Transports Canada doit embaucher des ingénieurs des transports, des pilotes et des mécaniciens de bord; Santé Canada doit embaucher des médecins et des infirmières; Pêches et Océans Canada doit embaucher des océanographes et, à titre d'inspecteurs, des anciens pêcheurs; Statistique Canada doit embaucher des statisticiens; la Banque du Canada doit embaucher des économistes, le Vérificateur général doit engager des comptables avec de l'expérience de la vérification; le ministère des Affaires étrangères et du Commerce international doit embaucher des diplomates et des experts de la langue et de la culture... et il n'y a pas de monsieur ou de madame tout le monde qui peut occuper du jour au lendemain un poste de sous-officier supérieur d'une compagnie de carabiniers. Les Forces canadiennes exigent que tous les postes en uniforme soient comblés par des personnes ayant reçu une formation en uniforme.

Ironiquement, le ministère des Anciens Combattants n'est pas tenu d'embaucher d'anciens combattants. C'est au coeur de l'attitude des bureaucrates qui ont diminué les prestations dans l'ensemble, réécrit unilatéralement le contrat social et fait la sourde oreille aux demandes et aux recommandations de changement du Parlement, des groupes d'anciens combattants, des Forces canadiennes et de la population en général d'anciens combattants et leurs familles.

Le manque de compréhension envers les anciens combattants, leurs familles et leurs incapacités en général est particulièrement évident dans la manière dont le ministère des Anciens Combattants fonctionne, à savoir dans une culture de paternalisme et de condescendance, croyant que les bureaucrates sont ceux qui savent le mieux ce dont les anciens combattants et leurs familles ont besoin. Cette situation est aggravée par la pratique voulant que l'on mette en œuvre des programmes qui placent les procédures au-dessus du service à la clientèle. Il en résulte que l'ancien combattant a l'impression à raison d'être perçu par ACC comme quelqu'un qui pourrait tenter de frauder le gouvernement.

ACC gère les programmes et les avantages comme s'ils étaient un « luxe » offert par le gouvernement à l'ancien combattant invalide et comme si ces avantages étaient davantage un geste de « charité » posé à l'endroit de l'ancien combattant invalide plutôt qu'un « droit ». Le message sous-jacent est que les personnes handicapées ne devraient pas avoir l'impression d'avoir « droit » aux programmes et aux avantages, mais plutôt être « reconnaissantes » et par conséquent être contentes et discrètes à propos de ce qu'elles reçoivent.

Il ne fait aucun doute que cette situation malheureuse aide ACC à conserver le gros bout du bâton lorsqu'il gère les programmes mais elle a aussi probablement aliéné des milliers d'anciens combattants et les membres de leurs familles dans le besoin. La perception beaucoup trop courante et probablement la plus juste voulant que la gestion d'ACC des programmes et des avantages ait contribué à la détérioration de la santé d'un nombre beaucoup trop élevé d'anciens combattants et de membres de leurs familles en est le résultat.

Un nombre inquiétant d'employés d'ACC font preuve de cette attitude paternaliste. Le résultat final est une culture au ministère des Anciens Combattants, surtout chez les cadres intermédiaires et supérieurs, qui refuse ou est incapable de comprendre les anciens combattants invalides et leurs familles.

Cette culture paternaliste est au cœur du problème concernant la NCAC et son processus de création. Il est indéniable que la Nouvelle Charte des anciens combattants présente était inadéquate avant même sa mise en place : jusqu'à présent, les deux groupes consultatifs mandatés par ACC, à savoir le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC) et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS), ont formulé plus de 250 recommandations particulières.

Par conséquent, c'est un cri presque unanime qu'ont lancé divers groupes, des anciens combattants et leurs familles afin que la NCAC soit complètement révisée et que l'on procède à une réévaluation de la manière dont elle a été conçue et de ce qu'elle offre.

Voici un résumé des facteurs qui ont amené le Canada à faire un choix sur la façon d'honorer ses soldats invalides et leurs familles :

- a) L'Administration centrale d'ACC à Charlottetown est isolée d'Ottawa et est le seul ministère fédéral dont l'Administration centrale est située à l'extérieur d'Ottawa;
- b) Cette isolation fait en sorte que les cadres intermédiaires et supérieurs sont dans l'ensemble fortement isolés des décideurs et des bureaucrates, des employés de première ligne d'ACC, des médias nationaux, des Forces canadiennes et des anciens combattants et de leurs familles,
- c) En raison de la politique de la fonction publique sur l'embauche locale, l'Administration centrale d'ACC et certains bureaux régionaux doivent se reposer sur un bassin limité de spécialistes (médecins, anciens combattants, gestionnaires de cas, spécialistes de la politique en matière d'incapacité, du service militaire, de la santé mentale, etc.) en embauchant dans une petite zone urbaine, ou principalement dans les zones rurales, ou tout cela;
- d) Il semble y avoir un manque de compréhension flagrant chez la plupart des cadres intermédiaires et supérieurs à l'égard des anciens combattants et de leurs incapacités;
- e) Une élaboration paternaliste et arrogante de politiques selon laquelle les bureaucrates d'ACC ont le droit d'apporter des changements unilatéraux et d'ignorer à la fois le Parlement et les préoccupations des anciens combattants et de leurs familles;
- f) Le manque d'anciens combattants à tous les niveaux de poste d'ACC.

Malgré toutes les erreurs qu'elles ont commises dans les années 1990, les Forces canadiennes ont rapidement réagi à la suite des scandales de la Somalie et du caractère inadéquat des ressources et du soutien moral fournis aux soi-disant missions de paix telles que celle de la Bosnie. Fait tout aussi important, les Forces canadiennes ont vite fait d'améliorer de façon dramatique la qualité de vie des militaires actifs, des soldats invalides, des membres des Forces qui quittent la vie militaire et dans une moindre mesure, des familles.

ACC n'a connu d'aucune manière une révolution semblable...point. En fait, l'on peut dire qu'ACC a régressé pour devenir une culture favorisant de plus en plus l'isolement et la résistance aux commentaires et à l'orientation de l'extérieur. C'est pourquoi ACC a besoin d'une solide supervision.

Son intégration dans le ministère de la Défense nationale ferait en sorte que :

- a) L'orientation donnée par le Parlement serait suivie, les Forces canadiennes ayant montré qu'elles réussissent à mettre en œuvre avec beaucoup plus de succès et rapidement les orientations, bonnes ou mauvaises, que le Parlement et l'ombudsman des Forces recommandent,
- b) Les militaires et les anciens combattants seraient consultés au moment de l'élaboration des programmes d'ACC,
- c) Les anciens combattants et même les membres des Forces canadiennes seraient employés à tous les niveaux,
- d) L'isolement de Charlottetown serait réglé; et surtout,
- e) Les améliorations apportées à la qualité de vie des Forces canadiennes seraient également apportées au ministère des Anciens Combattants.

Les anciens combattants et leurs familles ne devraient pas être sacrifiés au nom de décisions politiques expéditives ou pour apaiser des régions, qui font en sorte que la compassion médiocre, l'isolement et l'expertise limitée d'une Administration centrale sont la manière honteuse dont le Canada honore ceux qui ont tant sacrifié au nom de notre pays.

Ce statu quo moralement insoutenable au ministère des Anciens Combattants est bien loin de l'engagement juridique et solennel du Canada d'accorder le « *bénéfice du doute* » à tous les anciens combattants et à leurs familles.

En étudiant la NCAC, le Comité doit reconnaître qu'elle a été créée dans l'ensemble dans le vase clos des processus bureaucratiques d'ACC. En réalité, il n'y a pas eu de véritable consultation bilatérale, mais simplement des séances d'information unilatérales avec les bureaucrates d'ACC présentant leurs baratins de généralités sur ce que la NCAC pourrait contenir une fois terminée.

Le cri d'alarme à l'égard de la NCAC telle qu'elle a été rédigée et qui a été lancé par deux ou trois anciens combattants s'étant prononcés en public en mai 2005 a recueilli une sympathie presque universelle voulant que le Canada non seulement réécrive la Charte, mais aussi modifie de manière fondamentale le fonctionnement du ministère des Anciens Combattants.

À cette fin, il est recommandé :

- 1. Que tous les employés du ministère des Anciens Combattants et en particulier ceux qui occupent des postes de tous les niveaux à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux soient tenus de travailler directement 40 heures par année avec des anciens combattants et des employés de première ligne y compris durant les jours « Apprenez à connaître vos anciens combattants »; ceux-ci regrouperont des anciens combattants et leurs familles venus raconter leurs expériences relativement aux programmes militaires et aux programmes du ministère des Anciens Combattants.**
- 2. Que le ministère des Anciens Combattants établisse immédiatement une cible de 30 % d'anciens combattants pour l'ensemble de son personnel.**
- 3. Que le ministère des Anciens Combattants désigne immédiatement « ancien combattant seulement » tous les postes libérés courants et futurs, y compris les postes de gestionnaire supérieur, en priorisant les anciens combattants invalides jusqu'à ce que la cible de 30 % soit atteinte.**

- 4. Que le ministère des Anciens Combattants soit intégré au ministère de la Défense nationale, mais en tant qu'entité distincte et qu'il dispose d'un budget distinct pour veiller à ce que les exigences opérationnelles ne le privent pas de ressources pour « les soins et la réadaptation » des anciens combattants et de leurs familles.**
- 5. Que le ministère des Anciens Combattants cesse immédiatement de remplir les postes libres à Charlottetown et qu'il redéfinisse tous les postes libres à l'Administration centrale pour qu'ils soient dorénavant à Ottawa.**
- 6. Que le ministère des Anciens Combattants diminue progressivement ses opérations à Charlottetown principalement par attrition et départ à la retraite et qu'il transfère toutes les opérations relatives à la formulation de politiques et les opérations nationales à Ottawa.**
- 7. Tous les changements des programmes et des avantages des anciens combattants doivent comprendre une consultation publique à grande échelle dirigée et surveillée par le Parlement au lieu des bureaucrates.**

Section B : Employés de première ligne du ministère des Anciens Combattants surmenés et non appréciés

La présente section est un bref suivi intégral d'un chapitre important du premier rapport de l'ombudsman sur le ministère des Anciens Combattants (*Ombudsman Report on Veterans Affairs Canada, Veterans' Ombudsman Independent Client Evaluation*), le rapport V.O.I.C.E. Le chapitre était intitulé *Ceux et celles que l'on entend rarement : les employés frustrés et surchargés de travail d'ACC*. Ce chapitre est encore plus pertinent aujourd'hui qu'il y a cinq ans.

Les employés de première ligne d'ACC sont au bord de l'épuisement. Ce sont eux qui interagissent avec les clients au sujet de toutes les prestations précédentes y compris les prestations liées à la *Loi sur les pensions* et les soins médicaux. Depuis le 1^{er} avril 2006, ces travailleurs de première ligne ont dû gérer tous les programmes en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC). Il faut se rappeler qu'en aucun temps les employés de première ligne ont participé à l'élaboration de la NCAC. Et étant donné qu'elle a également été élaborée sans la participation des anciens combattants, la NCAC consiste essentiellement en un amalgame bureaucratique de procédures qui ne sont pas adaptées à la clientèle visée ni aux employés de première ligne qui doivent expliquer les programmes au client et recommander les autorisations.

Par exemple, dans le milieu de la défense des droits des anciens combattants, l'on sait très bien que chaque conseiller de secteur est responsable des interactions avec quelque 900 à 1 600 anciens combattants et survivants clients. Si chaque ancien combattant et survivant client est vu juste une fois par année, tenant compte de la complexité du travail de bureau requis, les conseillers de secteur peuvent espérer consacrer tout au plus 15 minutes par année à chaque client en interactions directes. Toutefois, la NCAC promet la gestion des cas et depuis le 1^{er} avril 2010, tous les conseillers de secteur sont désormais appelés des gestionnaires de cas.

Pour tout dire, remplacer le titre de conseiller de secteur par celui de gestionnaire de cas ne modifie en rien le fait que les conseillers de secteur n'ont pas suffisamment de temps pour vraiment « gérer les cas » de leurs clients.

En outre, lorsque l'Administration centrale, qui prend la plupart des décisions, refuse une demande de programme ou de service, c'est le conseiller de secteur surmené, ou l'agent du service à la clientèle,

ou les deux, qui doit transmettre les mauvaises nouvelles ou traiter avec l'ancien combattant ou le survivant client qui est frustré par la décision négative (les agents du service à la clientèle accomplissent des fonctions différentes de celles des conseillers de secteur, mais ils travaillent étroitement avec ces derniers, par exemple pour traiter un grand nombre de demandes initiales d'avantages et de traitement, de paiements et d'autorisations à transmettre aux niveaux supérieurs pour approbation incluant, sans s'y limiter, la tâche ingrate de repérage des paiements et des autorisations en cas de problèmes).

En outre, chaque fois qu'une plainte du public ou d'un député est transmise au Ministre, « elle déboule la côte » jusqu'au personnel de première ligne qui dispose le moins de temps pour faire enquête.

Croyez-le ou non, ACC ne compte pas apparemment pas à l'heure actuelle de gestionnaires de cas spéciaux affectés aux enquêtes qui peuvent abattre le travail nécessaire pour résoudre des demandes de renseignements ministériels ou d'autres problèmes.

Il y a des personnes à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux qui travaillent certainement fort, mais le travail repose de façon disproportionnée sur les personnes qui sont tenues d'assurer le service à la clientèle, c'est-à-dire le personnel de première ligne des bureaux de district. Cette situation déconcerte de nombreux travailleurs et la majorité des anciens combattants qui ne croient plus à la promesse d'ACC d'offrir « un service exemplaire axé sur la clientèle exemplaire ». Cette promesse n'a probablement pas été écrite par des employés de première ligne, mais par des gestionnaires de l'Administration centrale.

En réalité, de nombreux postes à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux sont superflus et servent uniquement à générer davantage de procédures inutiles qui ne correspondent pas à la réalité et qui contribuent à frustrer et à surcharger les employés de première ligne (et certainement les anciens combattants et leurs familles) et qui nuisent gravement à la fin à la capacité d'ACC de s'occuper et de prendre soin des anciens combattants et des survivants clients.

Pour qu'ACC commence à placer les intérêts des clients au-dessus des procédures, il est recommandé :

- 8. Que tous les bureaux régionaux gèlent le recrutement et réduisent graduellement les activités et que les descriptions des postes libres soient redéfinies en fonction des qualifications requises dans les bureaux de district et que les postes en question soient transférés aux bureaux de district pour leur fournir l'effectif dont ils ont très besoin.**
- 9. Que l'on examine sérieusement la possibilité de supprimer 10 à 15 % des postes à l'Administration centrale et de transférer les postes redéfinis aux bureaux de district.**
- 10. Que l'Administration centrale amorce immédiatement des consultations ouvertes (à moins que la confidentialité ne soit exigée) et extensibles auprès de tous les employés de première ligne pour réévaluer la façon dont ACC mène ses activités. Les changements qui en résulteraient doivent être intégrés avec les commentaires reçus des anciens combattants, des Forces canadiennes et de leurs familles au cours de consultations ouvertes et extensibles.**
- 11. Que des experts en productivité du secteur privé soient embauchés pour effectuer une évaluation dans l'ensemble d'ACC afin de déterminer si les postes à l'Administration centrale et dans les bureaux régionaux aident à fournir les services aux anciens combattants et à leurs familles ou s'ils créent simplement plus de procédures inutiles qui nuisent à tout le monde. Le bureau de district serait évalué en concomitance pour déterminer les augmentations nécessaires de l'effectif.**
- 12. Que tous les employés de première ligne disposent immédiatement du pouvoir d'autoriser plus que de simples dispositifs médicaux spécialisés afin qu'ils puissent approuver de concert avec un gestionnaire d'équipe les programmes et les services à hauteur d'environ 5 000 à 10 000 \$.**
- 13. Que les centres d'autorisation de traitement soient fermés et que leurs pouvoirs d'autorisation soient accordés aux bureaux régionaux une fois que les postes accrus des bureaux régionaux auront été comblés.**

- 14. Que chaque conseiller de secteur et chaque agent du service à la clientèle travaillent dans une équipe qui comporte un poste d'employé de bureau spécial qui peut accomplir le travail de bureau et de saisie des données afin que les conseillers de secteur et les agents du service à la clientèle aient plus de temps pour interagir avec les clients et gérer leurs cas.**

Section C : Programme de communication et de liaison à l'intention des anciens combattants, de la fonction publique et du Canada

Les rapports du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS) et du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC) traitent abondamment des échecs d'ACC et de ses efforts de communication souvent limités, ou marginaux, ou les deux, avec les Forces canadiennes, les anciens combattants et leurs familles. Le présent rapport ne répétera pas ces recommandations; il aborde plutôt trois autres points essentiels visant à remédier aux échecs d'ACC en matière de communication.

Problème n° 1 : Communication sur le souvenir et la commémoration

Que des bureaucrates communiquent le message du souvenir pour les sacrifices des militaires du Canada, des anciens combattants et de leurs familles est tellement au-delà du bon sens que c'est risible. Les bureaucrates ne peuvent pas vraiment comprendre les sacrifices ou la culture militaire qui entoure ces sacrifices et ils ne peuvent donc pas transmettre convenablement le message de sacrifice. Les anciens combattants doivent participer intimement à la livraison de ce message. Si les anciens combattants ont également besoin d'entendre le message de gratitude de leurs représentants élus pour guérir, ils devraient aussi participer intimement à la communication du message de souvenir.

Problème n° 2 : Communication sur les avantages et les programmes

Un grand nombre de programmes et d'avantages sont clairement insuffisants ou trop mal administrés pour répondre aux besoins des anciens combattants et de leurs familles dont ACC est responsable. Derrière cet échec systémique très important, il y a la manière utilisée par les bureaucrates pour communiquer sur ces programmes et ces avantages qui ont échoué, ou qui sont mal administrés, ou les deux.

La mauvaise communication a seulement aggravé la perception et la réalité de la promesse du gouvernement aux anciens combattants qui a été brisée. Outre ce gâchis, l'épouvantable ton condescendant et le peu de renseignements fournis aux anciens combattants et aux autres clients ainsi qu'aux futurs clients (par exemple le bulletin *Salut!* d'ACC)

a surtout contribué à mêler la plupart des anciens combattants des Forces canadiennes ou à les éloigner davantage. Il est évident que rien ne fera digérer à la longue les multiples échecs de la NCAC, mais lorsque la description des programmes aura été refaite, la participation et l'emploi exhaustifs des anciens combattants en matière de communication devraient contribuer à la réussite d'ACC dans sa tentative de remplir son mandat.

Problème n° 3 : Communication à l'intérieur de la fonction publique

Les quelques anciens combattants invalides qui travaillent dans la fonction publique ont signalé que de nombreux fonctionnaires n'apprécient pas leur présence et les traitent pratiquement de manière discriminatoire. De nombreux fonctionnaires semblent contrariés par ce qu'ils perçoivent comme une plus grande reconnaissance accordée aux militaires et aux anciens combattants. C'est en partie parce que de nombreux fonctionnaires ne comprennent pas que le service militaire est un service fondamentalement différent de la fonction publique fédérale.

Le ressentiment croissant apparent dans la fonction publique est encore plus exacerbé par le fait qu'au cours de la dernière décennie, la fonction publique a semblé resserrer ses mesures en matière de confidentialité et de communication de son propre travail, contribuant par conséquent au mécontentement de nombreux fonctionnaires qui estiment ne pas être reconnus pour le travail ardu qu'ils accomplissent. Malheureusement, certains fonctionnaires semblent transférer ce ressentiment sur les Forces canadiennes et sur les anciens combattants à cause de l'attention longtemps attendue que le sacrifice militaire a reçue au cours de la dernière décennie.

En vue de remédier à ces problèmes de communication et de liaison, il est recommandé :

- 15. Que le Parlement et ACC reconnaissent officiellement que les anciens combattants et leurs familles sont ceux qui comprennent le mieux ce dont ils ont besoin du Canada (y compris des programmes d'ACC) et que les anciens combattants et leurs familles sont ceux qui comprennent le mieux comment communiquer avec les anciens combattants et leurs familles à propos des programmes d'ACC.**

- 16. Que la majorité des postes de communication d'ACC dans les secteurs du souvenir, des programmes, de la politique et du traitement soient occupés par des anciens combattants et des membres de familles d'anciens combattants.**
- 17. Qu'un programme de communication particulier à l'intention de la fonction publique soit mis en œuvre et qu'il comprenne un après-midi de formation donnée par des anciens combattants et des membres des Forces canadiennes sur ce qui rend le service militaire si différent d'un autre poste syndiqué dans la fonction publique fédérale.**
- 18. Qu'un programme de communication pancanadien soit mis en œuvre pour expliquer les coûts de la guerre, les sacrifices faits par tous, y compris par ceux qui rentrent blessés, et la différence entre un emploi civil et un emploi militaire. Le programme expliquerait ensuite pourquoi les anciens combattants invalides reçoivent des prestations différentes et plus exhaustives que celles incluses dans un régime d'assurance ou que celles des fonctionnaires fédéraux.**

**Section D : La génération oubliée : Les anciens combattants et
les familles qui sont passés entre les mailles du filet avant
l'entrée en vigueur de Nouvelle Charte des anciens combattants
le 1^{er} avril 2006**

L'ensemble de la situation

La Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) a été créée précisément à l'intention des anciens combattants qui ont été négligés à la fois par les Forces canadiennes et par le ministère des Anciens Combattants particulièrement dans la décennie et demie après la fin de la guerre du Golf Persique de 1990-1991. C'est un fait irréfutable. Une grande partie de ces anciens combattants ont quitté la vie militaire durant les plans de réduction des Forces des années 1990. Dans son témoignage, la ministre Guarnieri a déclaré ce qui suit :

« Faute d'une intervention précoce, de services efficaces de réadaptation et de perspectives d'emploi, notre population d'anciens combattants est privée des moyens nécessaires pour se bâtir une vie meilleure. Nous croyons que la conséquence, c'est l'état de santé médiocre et les taux élevés de dépression que nous observons actuellement. Il est évident que nous pourrions faire mieux. Notre examen des besoins des anciens combattants en matière de soins, il y a quelques années, a permis de constater que 83 p. 100 de nos clients déclaraient avoir du mal à dominer leurs douleurs. Plus de la moitié d'entre eux disaient avoir un état de santé passable ou médiocre, et pas moins de 28 p. 100 disaient souffrir de problèmes graves de dépression ».

Les anciens combattants des Forces canadiennes avant 2005 avaient effectivement été négligés. Toutefois, dans le numéro d'été de 2006 de *Salut!*, le bulletin d'information trimestriel d'ACC à l'intention des clients indique :

« La Nouvelle Charte des anciens combattants offre un éventail complet de programmes axés sur le mieux-être qui visent à aider les anciens combattants des Forces canadiennes à faire la transition à la vie civile. La Nouvelle Charte aidera surtout les anciens combattants des Forces canadiennes qui ont quitté récemment les Forces et les militaires actifs qui se préparent à quitter » [traduction].

Qu'est-il arrivé à la conception de programmes à l'intention de ceux qui ont été négligés? Les cadres supérieurs d'ACC et ses ministres y

ont fait référence à plusieurs reprises, venant souligner la déclaration suivante du sous-ministre adjoint Brian Ferguson devant un comité parlementaire :

« L'Institut national de recherche et de gestion de l'incapacité au travail a révélé qu'un travailleur blessé n'a que 50 p. 100 de chances de retourner au travail après un arrêt de six mois et que ce pourcentage tombe rapidement à 20 p. 100 après un arrêt d'une année ».

Cela signifie-t-il que l'ancien combattant sans emploi depuis deux, cinq ou dix ans devient un oublié? Quelque part, ces anciens combattants invalides négligés qui avaient désespérément besoin d'aide pour entreprendre leurs nouvelles vies ont été étiquetés depuis ce temps « sans espoir ». Même si la Nouvelle Charte des anciens combattants s'adresse à tous les anciens combattants des Forces canadiennes, dans les faits, la NCAC oublie d'inclure des programmes précisément à l'intention des anciens combattants et des familles pour qui elle a été créée. Ce n'est pas le coup de main que les anciens combattants ont demandé.

Beaucoup trop d'anciens combattants « de la génération perdue » souffrent de trouble de stress post-traumatique et de dépression et ils désirent encore améliorer leur vie. La génération perdue d'anciens combattants et leurs familles veulent encore contribuer à la société, en être des membres de valeur, mais ils sont justifiés de ne pas faire confiance au gouvernement. Malheureusement, la NCAC et le secret dans lequel elle a été conçue contribuent beaucoup à justifier ce manque de confiance.

Il est aussi évident que les programmes spécifiquement à l'intention des anciens combattants invalides qui ne font plus partie de la population active depuis des années seront difficiles à élaborer étant donné qu'il n'y a pas vraiment de précédent ni d'expertise dans ce domaine. La réadaptation a surtout investi dans des domaines où les probabilités de réussite étaient les plus rapides comme les incapacités physiques ou ceux les personnes invalides depuis peu de temps. De plus, la plus grande partie de la réhabilitation médicale est concentrée sur l'accomplissement d'un programme au cours d'une période donnée. Il y a lieu d'élaborer un plan beaucoup plus flexible, créatif, intensif et compassionnel que celui de la NCAC pour aider la génération négligée à réintégrer des vies plus productives.

Le Canada était le chef de file mondial en réadaptation après la Deuxième Guerre mondiale en raison de l'investissement substantiel dans les vies de soldats en santé en transition et des soldats invalides. Le Canada peut et doit redevenir le chef de file mondial en élaborant des programmes qui amélioreront la qualité de vie de cette génération oubliée en élargissant les concepts de réadaptation pour aider ceux qui ont été considérés comme des cas irrécupérables par un bon nombre. Le Canada doit développer l'expertise et les programmes nécessaires pour ramener à la vie active ces anciens combattants négligés et abandonnés, pour leur faire savoir que le Canada peut faire davantage que de prononcer de belles paroles pour honorer le sacrifice que ces anciens combattants et leurs familles ont fait au nom de notre pays.

Pour remédier à cette lacune majeure, il est recommandé :

- 19. Que des programmes précis soient élaborés à l'intention des anciens combattants invalides des Forces canadiennes (et de leurs familles) qui ont quitté les Forces avant le 1er avril 2006, en vue d'améliorer leur qualité de vie et d'aider ceux qui veulent retourner au travail.**
- 20. Que des programmes d'emploi soient conçus pour fonctionner en étroite collaboration avec toutes les tailles et les genres d'employeurs en vue de mettre sur pied des programmes de type coopératif pour faciliter l'acclimatation, l'acquisition d'expérience des anciens combattants handicapés et les aider à faire un choix de carrière.**
- 21. Que des régimes de retour au travail graduel soient mis sur pied pour permettre aux anciens combattants invalides d'entrer dans la fonction publique, à tous les niveaux de gouvernement, dans les universités et dans le secteur privé, incluant toutes les tailles et les types d'entreprises. Les subventions salariales et les objectifs d'emploi peuvent faire l'objet d'ententes avec les employeurs.**
- 22. En vue de restaurer le contrat sacré et la confiance solennelle entre le Canada et sa génération oubliée, que le premier ministre en poste envisage de présenter des excuses aux membres de cette génération oubliée et à leurs familles. Ces excuses pourraient être semblables à**

celles reçues par les autochtones dans des pensionnats et les victimes des camps d'internement japonais. Ces excuses annonceraient simplement l'ouverture de la rénovation des programmes et des avantages pour aider ceux qui désirent obtenir de l'aide.

23. Qu'un groupe de travail constitué de défenseurs des anciens combattants invalides, d'anciens combattants invalides, de leurs familles, de dirigeants communautaires et de dirigeants d'entreprise, de spécialistes en réadaptation et de psychologues et de psychiatres soit immédiatement mis sur pied pour élaborer des programmes visant à améliorer la qualité de vie des membres de cette génération oubliée et à les aider à retourner dans la société et au travail.
24. Que toutes les prestations d'invalidité soient garanties pour assurer la base de sécurité nécessaire pour faire le pas très difficile du retour à la population active et à l'intégration la plus complète possible à la société.
25. Que les régimes d'invalidité de longue durée y compris le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et la compensation pour perte de revenus de la NCAC soient restructurés pour que plutôt que d'avoir des périodes fixes de réadaptation, les programmes combler la perte de revenus indéfiniment tout en diminuant graduellement la compensation reçue afin d'inciter les anciens combattants invalides à conserver les revenus gagnés.

Section E : Regagner la confiance -
La génération perdue d'anciens combattants et leurs familles

Problème n° 1 : Mettre fin aux déductions injustes des prestations accordées en raison de douleurs et de souffrances dans le cadre de l'assurance invalidité de longue durée du RARM

Peut-être qu'aucune autre question n'a autant désillusionné la génération des anciens combattants, et de leurs familles, qui ont précédé la NCAC que les déductions injustes de l'assurance invalidité de longue durée du RARM (voir les lettres et les rapports différents de l'Ombudsman de la Défense nationale et des Forces canadiennes)

Les anciens combattants invalides de cette génération ont glissé entre les mailles de façon effrayante. Après avoir quitté la vie militaire, ces anciens combattants ont observé les faits suivants mais n'en ont pas profité :

- a) Les augmentations de salaire dans les Forces canadiennes qui ont commencé en 1997 pour compenser au moins cinq années de gel de salaire;
- b) Les anciens combattants ayant un rang et des années de service identiques qui ont quitté la vie militaire après 1997 ont eu droit à des prestations d'invalidité de longue durée du RARM et une pension des Forces canadiennes considérablement plus élevées (par exemple les salaires dans les FC entre 1996 et 2006 ont augmenté de 80 à 100 %, mais les prestations d'invalidité de longue durée ont augmenté seulement d'environ 25 %);
- c) Après octobre 2000, les militaires actifs ont pu recevoir à la fois leur plein salaire et les prestations versées aux termes de la *Loi sur les pensions d'ACC*;
- d) Après 1997, les membres actifs des Forces canadiennes ont eu droit à de meilleurs avantages, incluant sans s'y limiter les prestations de soins de santé, les prestations familiales, les prestations en raison de combats et les exemptions fiscales tout en oeuvrant dans des zones de service spécial, et à une aide financière à l'éducation universitaire pendant qu'ils étaient dans les Forces canadiennes;
- e) Les membres invalides des Forces canadiennes qui ne répondaient pas à l'universalité du service ont été autorisés à demeurer dans les Forces et ont reçu de la formation pour assumer des rôles autres que de combat; et

- f) Des programmes dans la Nouvelle Charte des anciens combattants élaborés précisément à l'intention des membres ayant quitté le service militaire immédiatement y compris le placement, la réadaptation axée sur les membres ayant récemment quitté le militaire et une aide à la famille en matière de consultation et d'éducation.

Entre-temps, pour les anciens combattants invalides ayant quitté les Forces, les prestations reçues aux termes de la *Loi sur les pensions* continuent d'être déduites des prestations d'invalidité de longue durée déjà réduites.

Les déductions injustes du RARM sont devenues un paratonnerre précisément parce c'est la seule chose dont les médias, le Parlement canadien, les multiples bureaux de l'ombudsman, les groupes d'anciens combattants comme la Légion canadienne et tant d'anciens combattants non affiliés conviennent qu'elle est purement et simplement injuste.

Cette génération a suffisamment perdu et s'est vue privée encore davantage. Par conséquent, il est recommandé :

- 26. Que le Comité permanent des anciens combattants exige à l'unanimité la cessation immédiate des « déductions injustes des prestations d'invalidité de longue durée du RARM ».**

Problème n° 2 : Corriger une erreur pour la génération perdue : cesser de confondre les récupérations fiscales des prestations d'invalidité du RPC avec les récupérations fiscales des prestations de retraite du RPC et mettre un terme maintenant aux récupérations fiscales des prestations d'invalidité du RPC

Les récupérations fiscales des prestations de retraite du RPC étaient basées sur des discussions et des ententes qui malheureusement n'ont pas été approuvées par des membres des Forces canadiennes à ce moment-là il y a plus de quarante ans. La formule utilisée pour les récupérations est probablement erronée, mais à tout le moins, aucun gouvernement ne peut nier le droit des Forces canadiennes et des anciens combattants qui veulent renégocier une refonte des calculs des récupérations fiscales des prestations de retraite du RPC du revenu de pension des Forces canadiennes.

L'argument du gouvernement voulant que les récupérations fiscales fassent partie d'un calcul complexe des contributions dans une entente vieille de plusieurs décennies peut être longuement débattu. Malheureusement, le débat sur la formule de financement de la retraite du RPC fait intervenir à tort la question des soldats qui quittent tôt le service militaire en raison d'une invalidité et qui voient leurs pensions limitées des Forces canadiennes déduites parce qu'ils collectent également des prestations d'invalidité du RPC. Il est probable que cela n'a jamais été l'intention des discussions originales entourant les récupérations fiscales de compromettre les gains limités de cette population vulnérable d'anciens combattants handicapés. Si c'était l'intention, maintenant la plupart sinon tous conviennent que cette tranche marginalisée des anciens combattants doit être protégée de telles récupérations fiscales.

Par conséquent, il est recommandé :

- 27. Que toutes les récupérations fiscales, associées à la pension d'invalidité du RPC, des pensions des FC des bénéficiaires des prestations d'invalidité du Régime des pensions du Canada cessent immédiatement.**
- 28. Que le gouvernement fédéral amorce des discussions en vue de renégocier les récupérations fiscales des pensions de retraite du RPC.**

Section F : somme forfaitaire c. pension mensuelle

Une question d'éthique et de morale

La Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) verse une somme forfaitaire au lieu d'une pension d'invalidité à vie aux termes de la *Loi sur les pensions*.

Un soldat subit une invalidité pour la vie reliée au service. Honorer cette invalidité sous toute autre forme que pour la vie, comme le paiement d'une somme forfaitaire, brise un contrat solennel et un pacte que les soldats du Canada ont eu avec leur nation depuis plus de 90 ans. Le Conseil consultatif AAC-CF s'est rendu dans les bases militaires des Forces canadiennes avant le dépôt de la NCAC. Le Conseil a demandé si les membres des FC préféreraient une somme forfaitaire ou une pension d'invalidité à vie. Les bases des FC qui ont participé ont rejeté unanimement la somme forfaitaire. Quand on considère que les bureaucrates du ministère des Anciens Combattants ont procédé quasi unilatéralement à la mise en oeuvre du paiement d'une somme forfaitaire en ne tenant pas compte des consultations avec les militaires des bases des FC, on voit que le contrat social a été manipulé de façon inquiétante. Cela doit être corrigé.

Quand on fait la comparaison pratique comme dans le Modèle de comparaison de pension ci-dessous, il est évident que l'indemnité d'invalidité offerte sous la forme d'une somme forfaitaire dans la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC) est considérablement inférieure financièrement à la pension d'invalidité mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions*.

Il est compréhensible que plusieurs anciens combattants et membres des Forces canadiennes soient ravis de recevoir un gros montant d'argent. Ces mêmes soldats invalides seront-ils tout aussi ravis dans cinq, dix ou vingt ans lorsqu'ils auront tout dépensé mais qu'ils souffriront encore de leur incapacité? Seront-ils tout aussi ravis lorsqu'ils constateront que le soldat blessé le 30 mars 2006 reçoit encore ses prestations aux termes de la *Loi sur les pensions* vingt ans plus tard, mais que les soldats blessés après le 30 mars 2006 ne reçoivent rien pour leurs douleurs et leurs souffrances?

S'ils sont ravis à court terme, la question à se poser est pourquoi les récipiendaires sont-ils contents de recevoir la somme forfaitaire? Est-ce parce qu'ils peuvent s'acheter une maison, se lancer en affaires,

s'acheter une voiture de luxe ou simplement « s'amuser » un mois ou deux?

Si c'est pour les deux dernières raisons, c'est une honte qu'une indemnité versée pour une invalidité à vie durée soit gaspillée en objets de luxe. Si c'est pour les deux premières raisons, à savoir acheter une maison ou se lancer en affaires, nous n'avons qu'à nous inspirer des avantages accordés à la suite de la Deuxième Guerre mondiale, soit de bas taux d'intérêt pour les hypothèques et de l'aide aux petites entreprises **combinés** à des prestations à vie en raison de douleurs et de souffrances aux termes de la *Loi sur les pensions*.

Dans d'autres ordres de gouvernement et dans le secteur privé de l'assurance, le paiement de sommes forfaitaires n'est pas pratiqué ou est en voie de disparition graduelle.

Ironiquement, les fonctionnaires blessés ou tués dans un avion militaire aujourd'hui recevraient une indemnité ou leurs survivants recevraient une indemnité à vie en vertu de la *Loi sur les pensions*, mais un militaire ou les membres de sa famille à bord du même avion devraient accepter une somme forfaitaire. Ceci en raison du fait que les fonctionnaires continuent d'être couverts par le *Règlement sur l'indemnisation en cas d'accident d'avion* fondé sur les lignes directrices de la *Loi sur les pensions* relativement à l'indemnisation des fonctionnaires et de leurs survivants dans une situation semblable. Toutefois, ce règlement « sur les vols » ne s'applique pas aux Forces canadiennes.

Finalement, considérant le stress psychologique d'un militaire en transition vers le monde civil extrêmement différent, offrir une somme forfaitaire pour une blessure permanente est moralement répréhensible. Même le militaire le plus éduqué et avec le meilleur jugement aurait de la difficulté à investir judicieusement cet argent dans une telle période de stress intense, d'incapacité et de transition.

Modèle de comparaison de pension

Les différents excellents arguments présentés par le Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux (GCBS), le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC), la Légion royale canadienne, d'autres groupes d'anciens combattants et des défenseurs des intérêts des anciens combattants, quant au caractère inadéquat de remplacer les pensions d'invalidité mensuelles à vie aux termes de la *Loi sur les pensions* par l'indemnité d'invalidité offerte sous la forme

d'une somme forfaitaire prévue dans la Nouvelle Charte des anciens combattants mettent clairement en valeur la nécessité de revenir au modèle de pension mensuelle de la *Loi sur les pensions* ou d'accroître considérablement le montant de la somme forfaitaire et d'offrir de la planification financière active obligatoire. Le présent rapport est résolument en faveur de la première solution, celle d'une pension mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions*.

En outre, la somme forfaitaire alimente la perception juste voulant que le gouvernement fédéral tente de se dérober à son devoir d'assurer des soins permanents aux militaires handicapés et à leurs familles et de favoriser un programme dont la documentation montre clairement qu'ACC a l'intention de diminuer à long terme les prestations qui sont versées à l'ancien combattant et à sa famille.

Pour revenir à nos moutons, il faut comparer les deux méthodes de paiement sur des bases financières semblables pour comparer des pommes avec des pommes. Le meilleur modèle pour cela est celui qui convertit une somme forfaitaire en véhicule qui garantit un revenu mensuel en le comparant ensuite au paiement que la *Loi sur les pensions* verse pour la même incapacité. Une pension est le meilleur modèle étant donné qu'il s'agit d'un revenu garanti.

Dans la Première étude de cas ci-dessous, l'on détermine le revenu mensuel versé par une pension qui coûte 276 080 dollars ou une indemnité d'invalidité à 100 % de la NCAC.

Oui, certains investisseurs ont pu obtenir un rendement pendant des périodes limitées supérieures à 10 %, mais la tendance à long terme du marché boursier équivaut à un rendement composé de 7 à 8 %. La plupart des gestionnaires de placements obtiennent un rendement moindre que ce rendement composé à long terme et aucun gestionnaire de placements ne peut garantir un rendement de 7 % à long terme, surtout l'inclusion des honoraires qu'ils facturent.

Par conséquent, une pension est le meilleur véhicule pour déterminer un revenu mensuel garanti tout comme le sont les paiements mensuels prévus par la *Loi sur les pensions*.

La deuxième comparaison permet de déterminer le coût d'achat d'une pension qui assurerait un revenu mensuel semblable aux paiements mensuels prévus par la *Loi sur les pensions*. La Deuxième étude de cas ci-dessous se penche sur cette approche.

Comme l'âge moyen du membre des Forces canadiennes qui sort des Forces est aujourd'hui est 38 ans, l'étude en question penche du côté de la prudence et suppose un âge moyen de 40 ans. Cet âge plus avancé offrira un revenu plus élevé pour une somme forfaitaire investie comme dans la Première étude de cas et nécessitera moins d'argent pour acheter la pension afin de fournir un revenu semblable à celui de la Deuxième étude cas. Cela offrira en fait un meilleur bénéfice du doute face à l'argument que la somme forfaitaire peut être une meilleure option qu'une pension d'invalidité à vie.

Ce qui devient immédiatement évident est qu'une indemnité d'invalidité à 100 % sous la forme d'une somme forfaitaire qui serait investie dans une pension paierait seulement 1 148,37 \$ par mois (approximativement 50 % imposables) dans le meilleur des cas, et ce montant n'est pas indexé en fonction de l'inflation. Le montant mensuel serait considérablement moins élevé si l'inflation (indexation) et les équivalents de revenu après impôt étaient pris en considération.

Dans la Deuxième étude de cas, le tableau indique le montant de la somme forfaitaire qui serait nécessaire pour offrir un revenu imposable en grande partie (~50%) qui serait égal au montant payé par la pension d'invalidité mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions*. Il est immédiatement évident dans ces cas que les sommes forfaitaires requises sont au moins 200 % plus élevées ou qu'elles sont le double de l'indemnité d'invalidité offerte sous la forme d'une somme forfaitaire prévue par la NCAC. Si la pension (de la somme forfaitaire) est indexée, la somme forfaitaire nécessaire pour égaler la pension mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions* est presque 300% plus élevée ou trois fois plus que la somme forfaitaire prévue par la NCAC.

Le dernier point à considérer est que la somme forfaitaire prévue dans la NCAC ne comprend aucun montant supplémentaire pour les conjoints ou les enfants alors que la *Loi sur les pensions* prévoit des paiements mensuels pour les deux. Acheter un revenu équivalent qui tienne compte du montant accru versé selon les prestations prévues par la *Loi sur les pensions* pour les enfants et les conjoints ajouterait un montant substantiel à la somme forfaitaire requise pour égaler ce que la *Loi sur les pensions* verse pour une grande famille.

On ne peut pas contourner le fait que la somme forfaitaire de la NCAC est considérablement moins élevée qu'une pension mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions* quand la somme forfaitaire prévue par la NCAC est convertie en pension. La réalité est que pour atteindre

un revenu mensuel équivalent à celui prévu par la *Loi sur les pensions* en dollars « après impôt » et indexés, la somme forfaitaire requise devrait sûrement être très supérieure à 1 000 000 \$ dans la plupart des cas pour que le revenu mensuel net après impôt soit égal à 100 % de la pension mensuelle aux termes de la *Loi sur les pensions*.

Cela signifie que la somme forfaitaire devrait être au moins trois à quatre fois, ou même cinq fois et parfois six fois plus élevée que la somme forfaitaire versée actuellement pour équivaloir aux pensions mensuelles aux termes de la *Loi sur les pensions* en tenant compte de ce qui suit :

- (i) la pleine indexation
- (ii) les équivalents après impôt
- (iii) les montants pour conjoint et enfants

Même si les études de cas sont fondées sur un pourcentage de 100 % à titre d'exemple à la fois pour les paiements prévus par la *Loi sur les pensions* et par la NCAC, les conclusions ci-dessus s'appliquent également à n'importe quel pourcentage de la compensation versée par ACC. Ceci parce que les montants des pensions et les paiements mensuels sont directement proportionnels, à savoir, pour une compensation de 50 % selon la *Loi sur les pensions* ou la NCAC, il suffit de multiplier les montants par 50 %. Cela signifie que le ratio de la somme forfaitaire requise pour équivaloir au revenu mensuel prévu par la *Loi sur les pensions* est continuellement de 3 à 5 fois supérieur à la somme forfaitaire actuellement versée selon la NCAC pour le même « pourcentage » de compensation.

C'est ce que les agents d'ACC appellent le « dividende de bien-être » et qui illustre clairement que la NCAC verse des prestations réduites aux anciens combattants invalides comparativement à la *Loi sur les pensions* et à la suite des autres prestations versées avant la NCAC.

(Remarque : L'auteur aimerait remercier les trois compagnies d'assurance canadiennes qui l'ont aidé à réaliser cette étude)

Première étude de cas

Hypothèse de l'investissement de l'indemnité d'invalidité à 100 % offerte sous la forme d'une somme forfaitaire

Un ancien combattant ou soldat de 40 ans est tragiquement blessé et considéré invalide à 100 % en 2010 en vertu de la Nouvelle Charte des anciens combattants (NCAC). Résultat, il reçoit une indemnité d'invalidité sous la forme d'une somme forfaitaire de 276 080 \$.

(La présente hypothèse porte sur les hommes parce que la pension offre un revenu mensuel plus élevé pour une somme forfaitaire moins élevée étant donné l'espérance de vie moins grande des hommes. Cette approche tend aussi à favoriser la somme forfaitaire au lieu du paiement mensuel aux termes de la *Loi sur les pensions*.)

L'homme investit le montant forfaitaire au complet dans une pension immédiate qui verse une portion de retour d'investissement et une partie de son capital dans chaque paiement mensuel, et par conséquent la moitié du revenu est imposable.

Les montants indiqués ci-dessous ne sont pas indexés en fonction de l'inflation. L'ajout d'une disposition d'indexation ou concernant l'inflation réduirait énormément le montant mensuel (environ 30 %). Néanmoins, sans tenir compte de l'indexation, la pension fournirait un revenu mensuel comme suit dont approximativement 50 % est imposable comme suit, même si les portions imposables ne sont pas fournies dans les chiffres des compagnies 2 et 3 :

Compagnie d'assurance n° 1 : 1 148,37 \$ par mois avec une portion imposable de 6 496,01 \$

Compagnie d'assurance n° 2 : 900 \$ par mois

Compagnie d'assurance n° 3 : 1 079 \$ garantis pour 20 ans

Remarque : Tous les paiements sont calculés en fonction de paiement jusqu'à la mort selon les tables actuarielles. La proposition de la compagnie d'assurance n° 3 garantit ce revenu mensuel pour au moins 20 ans, après laquelle le revenu peut varier. Une période de garantie plus longue paierait légèrement moins.

Deuxième étude de cas : Tableau de comparaison de pension

Description de la pension mensuelle aux termes de la <i>Loi sur les pensions</i> à comparer	Âge de la personne	Sexe	Pension mensuelle (imposable en partie)	Taux d'imposition	Portion annuelle imposable de la pension	Somme forfaitaire requise pour verser l'équivalent de la pension aux termes de la <i>Loi sur les pensions</i> . Compagnie d'assurance n° 1	Somme forfaitaire requise pour verser l'équivalent de la pension aux termes de la <i>Loi sur les pensions</i> . Compagnie d'assurance n° 2	Somme forfaitaire requise pour verser l'équivalent de la pension de la <i>Loi sur les pensions</i> . Compagnie d'assurance n° 3 (payée pour la vie mais la période de garantie de revenu minimum est indiquée entre parenthèses)
Célibataire. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 397 \$	0 %	13 574 \$	575 699 \$		
Célibataire. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 397 \$	0 %			600 000 \$	
Célibataire. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 397	0 %	Régime enregistré			609 074 (20 ans) 653 705 \$ (50 ans)
Célibataire. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 397 \$	2,5 %		873 803 \$		
Célibataire. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 397 \$	2 %	Régime enregistré		750 000 \$	869 805 \$ (20 ans) 965 764 \$ (50 ans)
Marié. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 997 \$	0 %	16 950 \$	720 599 \$		
Marié. Invalidité à 100 %. Pas d'enfant.	40	H	2 997 \$	0 %	Régime enregistré		720 000 \$	760 693 \$ (20 ans) 816 481 \$ (50 ans)
Marié. 100 % célibataire. Pas d'enfant.	40	H	2 997 \$	2 %	Registered Plans		850 000 \$	1 086 688 \$ (20 ans) 1 206 652 \$ (50 ans)

Survivant de soldat décédé avec deux enfants.	40	H	2 421	0 %	14 501,02 \$	621 327 \$		
Survivant de soldat décédé avec deux enfants.	40	H	2 421 \$	0 %	Régime enregistré		600 000	623 693 \$ (20 ans) 660 315 \$ (50 ans)

- i) Le capital est épuisé et il n'y a plus de pension à la fin de la période (décès)
- ii) tous les cas hypothétiques sont des hommes considérés non-fumeurs et buveurs occasionnels
- iii) pension jusqu'au décès conformément aux tables actuarielles pour le rentier donné

Résumé de la discussion sur la somme forfaitaire

L'on peut tirer les conclusions suivantes en examinant le tableau de la Deuxième étude de cas ci-dessus :

- I. Ignorant l'indexation et les équivalents de revenu après impôt (les paiements prévus par la *Loi sur les pensions* sont entièrement indexés et non imposables), la somme forfaitaire actuellement versée selon la NCAC dans le cas d'une invalidité à 100 % est inférieure d'environ 50 % au montant requis d'une pension pour générer le revenu mensuel équivalent prévu par la *Loi sur les pensions* pour une personne célibataire déclarée invalide à 100 %.
- II. La somme forfaitaire requise pour acheter une pension en vue de générer un revenu *indexé* correspondant aux prestations mensuelles équivalentes prévues aux termes de la *Loi sur les pensions* est approximativement de 300 % ou trois fois la compensation actuellement accordée selon la somme forfaitaire de la NCAC.
- III. Les calculs qui donnent le même revenu après impôt que les prestations mensuelles versées aux termes de la *Loi sur les pensions* ne sont pas fournis dans cette étude mais de tels calculs augmenteraient substantiellement le coût de la pension (d'au moins 30 %) et par conséquent exigeraient un montant considérablement plus élevé que celui actuellement accordé à titre de somme forfaitaire par la NCAC.
- IV. Si l'on tient compte du fait que la *Loi sur les pensions* verse des montants pour les enfants et un conjoint, dans des cas semblables, la somme forfaitaire requise selon la NCAC pour acheter une pension payant des montants semblables à ceux de la *Loi sur les pensions* est probablement d'environ 500 % ou cinq à six fois plus élevée que celle actuellement versée en vertu de la somme forfaitaire de la NCAC.

Finalement, le problème éthique autour du fait de donner beaucoup d'argent à des soldats invalides et en détresse qui font la transition vers la vie civile, et à leurs familles, doit être considéré. Le modèle de la *Loi sur les pensions* de pensions d'invalidité à vie pour les souffrances et douleurs est un modèle judicieux, qui a fait ses preuves, qui est compassionnel et qui doit être conservé.

Même si ce qui suit est écrit plus haut, cela vaut la peine de le répéter :

C'est ce que les agents d'ACC appellent le « dividende de bien-être » et qui illustre clairement que la NCAC verse des prestations réduites aux anciens combattants invalides comparativement à la Loi sur les pensions et à la suite des autres prestations versées avant la NCAC.

Il est par conséquent recommandé ce qui suit :

- 29. Que le montant forfaitaire fixé dans la Nouvelle Charte des anciens combattants soit immédiatement remplacé par une prestation d'invalidité mensuelle aux termes de la Loi sur les pensions.***

- 30. Que l'on commence à verser aux bénéficiaires de la somme forfaitaire fixée dans la Nouvelle Charte des anciens combattants des pensions d'invalidité mensuelles aux termes de la Loi sur les pensions incluant des montants pour le conjoint et les enfants s'il y a lieu tout en déduisant le montant suivant mensuellement : la somme forfaitaire versée jusqu'ici est convertie mathématiquement en un revenu mensuel conformément aux normes de l'industrie des assurances relatives à des calculs semblables (puis déduire ce montant de ce que l'ancien combattant ou le survivant aurait reçu autrement dans le cas d'une pension mensuelle aux termes de la Loi sur les pensions pour le même niveau d'invalidité plus les montants additionnels pour le conjoint et les enfants).***

- 31. Que tous les bénéficiaires d'une somme forfaitaire reçoivent obligatoirement des conseils financiers équivalant à au moins 500 dollars ou 0,5 % de la somme forfaitaire (selon celui des deux qui est le plus élevé) annuellement conformément aux coûts moyens en vigueur dans le secteur pour un conseiller financier.***

Section G : Considération et mise en oeuvre des recommandations des rapports antérieurs

Introduction

Le ministère des Anciens Combattants a refusé de mettre en oeuvre une gamme renversante de recommandations judicieuses et bien documentées des groupes consultatifs antérieurs, de leurs propres études, du Parlement, des groupes d'anciens combattants et de l'ensemble des anciens combattants et de leurs familles. Après avoir permis par pure négligence l'accumulation de tant de recommandations, le ministère des Anciens Combattants prétend ensuite que leur mise en oeuvre coûterait trop cher. Résultat, il n'en met aucune en oeuvre.

Cela a laissé le Canada, ses militaires et ses anciens combattants à un carrefour. Ou le Canada paiera pour tous les coûts de l'envoi de ses troupes à la guerre ou il ne le fera pas, y compris les coûts des soins des invalides longtemps après leur retour à la maison. Si le Canada choisit la deuxième alternative, c'est-à-dire de ne pas payer tous les coûts, cette disposition restrictive doit alors être énoncée clairement et communiquée à tous les Canadiens qui s'enrôlent dans les Forces canadiennes.

Cependant, tous les anciens combattants actuels sont entrés dans les Forces en vertu du contrat social courant qui promet « les soins, le traitement et la réadaptation inconditionnels » [traduction] des anciens combattants et de leurs familles. À cette fin, le Parlement doit faire en sorte que le ministère des Anciens Combattants mette en oeuvre la majorité sinon la totalité des recommandations contenues dans les rapports antérieurs présentés au Ministère qui n'ont pas été appliquées. Certains rapports importants avec des recommandations extrêmement valides sont comme suit :

I. Recommandations des Rapports du Groupe consultatif ad hoc sur les besoins spéciaux (GCBS) et du Rapport initial du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC)

Les efforts ardues de ces deux groupes paraissent dans leurs rapports, qui incluent environ 299 recommandations ou plus. Plus de 200 de ces recommandations sont uniques, les autres se chevauchant en partie ou complètement, pour un total d'environ 250 recommandations

distinctes. Ce sont toutes des recommandations très pertinentes et bien réfléchies.

Toutes ces recommandations auraient vraisemblablement été incluses dans la Nouvelle Charte des anciens combattants si la loi avait été planifiée et créée convenablement et ouvertement au fil du temps dans une atmosphère de coopération, d'ouverture, de transparence et de respect de l'expérience et l'expertise dans tant de domaines qui existent à l'extérieur du ministère des Anciens Combattants.

Voici un compte relativement exact des recommandations des rapports du GCBS et du GCNCAC et des recommandations qui pourraient se chevaucher :

Rapport	Total des recommandations	Pas de chevauchement (uniques)	Chevauchement partiel	Chevauchement complet	Mises en oeuvre
GCBS Initial	80	58	17	4	1
GCBS n° 2	88	26	12	6	1
GCBS n° 3	45	67	8	12	1
GCBS n° 4	6	0	0	6	0
GCNCAC	86	53	18	15	2
Sous-total	305	204	55	43	5

Remarque :

a) Étant donné le manque de clarté d'ACC sur la question, il y a probablement certaines erreurs de calcul dans la détermination du chevauchement ou de la mise en oeuvre.

b) Le rapport n° 4 du GCBS est essentiellement une compilation des déficiences dans six secteurs du ministère des Anciens Combattants et de la Nouvelle Charte des anciens combattants concernant les anciens combattants ayant des besoins spéciaux et leurs familles. Les six secteurs ont été inclus à titre de recommandations, mais les secteurs sont essentiellement des compilations des recommandations antérieures. D'où le nombre de 299 recommandations utilisé ci-dessous.

Il est par conséquent recommandé que le Parlement demande ce qui suit au ministère des Anciens Combattants :

32. Que les 299 recommandations contenues dans le rapport du GCNCAC et les quatre rapports du GCBS soient mises en oeuvre.

II. Recommandations du rapport *Un recours pour les anciens combattants : mandat pour un ombudsman des anciens combattants*

Ce rapport judicieusement intitulé et bien documenté frappe dans le mille avec chacune de ses 20 recommandations. Si toutes ces recommandations avaient été mises en oeuvre, le bureau de l'ombudsman aurait pu être un outil puissant et attendu depuis longtemps pour surveiller le ministère des Anciens Combattants et la mise en oeuvre de tous les programmes dont le ministère est responsable, y compris la Nouvelle Charte des anciens combattants.

Voici la situation des 20 recommandations :

<u>Stituation</u>	<u>Quantité de Recommandations dans la Catégorie</u>
Clairement mises en oeuvre (n° 1, 5, 9, 16 et 20)	5
Partiellement mises en oeuvre (n° 3, 13 et 19)	3
Mandat trop compromis pour la mise en oeuvre complète (n° 18)	1
Non mises en oeuvre (n° 2, 4, 6, 10, 11, 12 et 14)	7
Pas d'indication évidente de mise en oeuvre (n° 7, 8 et 17)	3
Non applicable en ce moment (n° 5)	5

Le plus troublant est qu'on a donné aux fonctionnaires du ministère des Anciens Combattants, au lieu du Parlement, le contrôle de la création du mandat de l'ombudsman. Sans entrer dans les détails, les fonctionnaires n'ont pas tenu compte des orientations du Parlement. La création d'un bureau sans dent sert seulement à apaiser une bureaucratie qui donne l'impression à tous qu'elle veut se soustraire à la surveillance. C'est une trahison tragique des anciens combattants et de leurs familles après tant d'années de négligence et de mauvaise gestion des programmes au ministère des Anciens Combattants. Le Comité doit réparer cette erreur pour qu'enfin les anciens combattants et leurs familles et le Parlement aient un bureau qui peut exercer une vigilance extrême étroite sur une bureaucratie qui a déjà démontré qu'elle doit être surveillée de près.

Les soldats ne sacrifient pas leurs vies en l'honneur des fonctionnaires; les soldats sacrifient leurs vies pour le Canada et les Canadiens et les élus qui les représentent.

Il est troublant aussi que le Parlement ait permis aux bureaucrates de ne pas tenir compte de leurs maîtres politiques et de créer un bureau impuissant et sans indépendance. Comme la bureaucratie a choisi le titulaire actuel du poste (apparemment deux bureaucrates du Bureau du Conseil privé, un ou deux du ministère des Anciens Combattants et le chef de cabinet du ministre Thompson se seraient commis), il ne faudrait pas se surprendre que le titulaire actuel du poste ne publiquement qu'un mandat prévu par la loi ou ses pouvoirs d'accompagnement avec des dents améliorerait le fonctionnement du bureau.

La bonne nouvelle est que les organismes d'anciens combattants, le public et le Parlement du Canada ont une autorité morale et légale beaucoup plus grande de décider du mandat du bureau qu'un fonctionnaire choisi essentiellement par la bureaucratie pour la « surveiller ».

Il est par conséquent recommandé ce qui suit :

- 33. Que le mandat du bureau de l'ombudsman des anciens combattants soit complètement réécrit afin qu'il corresponde à chacune des 20 recommandations formulées dans le rapport du Comité parlementaire intitulé *Un recours pour les anciens combattants : Mandat pour l'Ombudsman des anciens combattants.***

III. Le premier rapport publié au Canada de l'ombudsman sur ACC (« *Veterans Ombudsman: Independent Client Evaluation-VOICE* »)

Le premier rapport dans l'histoire du Canada de l'ombudsman sur ACC a été élaboré en novembre 2005 en réponse à la création rapide et unilatérale de la Nouvelle Charte des anciens combattants. Le principal auteur du rapport VOICE est également l'auteur du présent rapport, celui que vous êtes en train de lire.

Le rapport VOICE est tout autant sinon plus pertinent aujourd'hui qu'il l'était en 2005. Un grand nombre de ses observations ont été reflétées dans les rapports du GCBS et du GCNCAC. Par exemple, le chapitre sur le traitement des fournisseurs de soins parle de confiance brisée et de ponts brûlés par ACC avec cette communauté importante. Le témoignage du GCNCAC et de Muriel Westmoreland devant le comité a répété un grand nombre des messages de ce chapitre du rapport VOICE.

Néanmoins, les observations du rapport VOICE expliquent bien pourquoi il faut du changement fondamental à ACC dans les secteurs documentés du rapport. Le rapport est utile dans le sens qu'il n'y a pas eu de rapport compilé jusqu'ici avec la participation de tant de personnes de divers milieux, incluant des employés d'ACC, des anciens combattants, leurs familles, des médecins praticiens et le public canadien en général.

La plupart des recommandations du rapport sont concentrées cependant sur la nécessité d'un ombudsman des anciens combattants. Un grand nombre des problèmes déterminés dans le rapport sont demeurés sans solution parce qu'ils étaient considérés secondaires au besoin d'un ombudsman à ce moment-là. L'auteur espère mettre à jour rapidement les recommandations du présent rapport pour refléter les nombreuses observations encore pertinentes du rapport VOICE.

Il est entretemps recommandé ce qui suit :

- 34. Que le Comité des anciens combattants et ACC examinent soigneusement le premier rapport publié au Canada de l'ombudsman sur ACC (le rapport VOICE) pour veiller à ce que les recommandations existantes soient mises en œuvre et que les nombreuses observations relatives aux secteurs à problèmes dans les opérations et les interactions d'ACC soient correctement abordées, soit par de nouvelles politiques soit par une nouvelle législation.**

Section I : Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants (GCNCAC) et Groupe consultatif sur les besoins spéciaux (GCBS)

Le GCBS et le GCNCAC offrent une surveillance et des conseils beaucoup trop précieux pour qu'ils soient simplement affectés aux directeurs Darragh Mogan et Ken Miller qui sont justement et non seulement les auteurs de la NCAC, mais qui l'ont aussi vendue aux anciens combattants, aux FC, au Parlement et au public canadien comme la meilleure chose pour les militaires depuis les blindés et les chasseurs à réaction. Cinq ans ont prouvé les failles importantes de leur produit, la NCAC.

Les 299 recommandations fournies jusqu'ici par le GCBS et le GCNCAC démontrent que la NCAC n'a pas seulement besoin d'être peaufinée : elle est beaucoup plus inadéquate que le système de pension original du ministère des Anciens Combattants qui a motivé la création de la NCAC.

Par conséquent, pour assurer que la valeur offerte par le GCBS et le GCNCAC continue de servir les anciens combattants et leurs familles, et non le programme beaucoup trop souvent secret d'un ministère qui résiste au changement, il y a lieu de considérer les recommandations suivantes :

- 35. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux rendent compte au Ministre afin d'éviter que leur indépendance ne soit compromise par des fonctionnaires (d'ACC).**

- 36. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux incluent des défenseurs des droits des anciens combattants, parce que ces défenseurs sont près librement et directement de beaucoup d'intéressés qui ne sont pas représentés. Et la loyauté de ces défenseurs se situe uniquement à l'endroit du bien-être des anciens combattants et de leurs familles et non envers des processus bureaucratiques ou des affiliations de groupes ou professionnelles, ou tout cela.**

- 37. Que les rapports actuels et futurs du Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux soient immédiatement rendus publics et faciles à consulter tout comme le font les groupes consultatifs aux États-Unis.**
- 38. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux disposent d'une durée illimitée pour s'acquitter de leur mandat.**
- 39. Que le Groupe consultatif sur la Nouvelle Charte des anciens combattants et le Groupe consultatif sur les besoins spéciaux échangent entre eux leurs présidents et leurs membres tous les deux ou trois ans et qu'ils dispersent leurs remplacements pour ne pas perdre les connaissances institutionnelles.**
- 40. Que les procès-verbaux et les témoignages produits durant les réunions du Groupe consultatif sur la nouvelle Charte des anciens combattants et du Groupe consultatif sur les besoins spéciaux soient immédiatement rendus publics à moins que le témoignage des témoins ne soit confidentiel.**